

Bijlage 10 (Concept) SLA (Service Level Agreement)

Deze SLA bevat de afspraken en voorwaarden die zijn gemaakt tussen <GGD Hart voor Brabant, GGD West Brabant, Regionale Ambulance Voorziening BMWN en GGD Noord Oost Gelderland> en <Opdrachtnemer> over de opdracht 'Telefonie'.

1. Doel van de service

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het leveren van telefoniediensten, conform de overeenkomst 'Telefonie d.d. <datum> tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.

2. Serviceniveau

In deze SLA zijn de minimumeisen met betrekking tot de dienstverlening, prestatieafspraken en kwaliteitsniveaus vastgelegd. Het SLA dient als instrument om de continuïteit en kwaliteit van de dienstverlening te waarborgen gedurende de looptijd van de overeenkomst. De SLA maakt integraal onderdeel uit van de overeenkomst.

Na gunning werken Opdrachtgever en Opdrachtnemer de operationele invulling van de SLA nader uit. De nadere uitwerking mag in geen geval afbreuk doen aan de in dit aanbestedingsdocument vastgelegde minimumnormen. Indien zich een discrepantie voordoet, prevaleren de minimumnormen uit de aanbestedingsdocumenten.

Partijen stellen uiterlijk (4 weken) na definitieve gunning een Dossier Processen en Aanpak (DAP) vast conform art. B15 PVE. Het DAP concretiseert de uitvoering van de SLA (processen, rollen, contactpunten, formats).

3. Scope, looptijd & Definities

Deze SLA heeft betrekking op de levering van vaste en mobiele communicatiediensten, inclusief vast-mobielintegratie, een piketdienstfunctionaliteit, een klantcontactcenterfunctionaliteit basisvariant en een klantcontactcenter omnichannel., zoals vermeld in artikel 2 van het Aanbestedingsdocument.

Deze SLA geldt voor de duur van de overeenkomst (4 jaar) en eventuele verlengingen (3x2jaar). Opdrachtgever maakt een verlenging uiterlijk 3 maanden vóór einde van de lopende contractperiode schriftelijk kenbaar aan opdrachtnemer.

Onderstaande definities zijn van toepassing op dit SLA:

- **Beschikbaarheid:** de mate waarin de telefoniediensten conform de afgesproken uptime beschikbaar zijn voor gebruik door Opdrachtgever.
- **Incident:** een verstoring of onderbreking van de dienstverlening die de continuïteit of kwaliteit van de telefoniediensten beïnvloedt.
- **Responstijd:** de tijd tussen het melden van een incident en de eerste inhoudelijke reactie van Inschrijver.

Paraaf Opdrachtgever:

Paraaf Opdrachtnemer:

- **Oplostijd:** de tijd die verstrijkt tussen het melden van een incident en het volledig herstellen of bieden van een werkbare oplossing.
- **Onderhoudsvenster:** vooraf afgestemde periodes waarin gepland onderhoud kan plaatsvinden, eventueel met tijdelijke beperkte beschikbaarheid.

4. Kern-KPI's

De Opdrachtnemer garandeert de volgende minimale serviceniveaus:

4.1. Beschikbaarheid & rapportage

No.	Onderdeel	SLA-afspraken
1	Beschikbaarheid (KPI)	99,99% per jaar (maximaal 26,18 uur/jaar ongepland per jaar), 24x7x365) Bij maandelijkse beschikbaarheid binnen de hieronder genoemde bandbreedtes geldt de corresponderende korting over de maandfee. Maximaal 25% per maand. Beschikbaarheid wordt gemeten volgens $B = (TMB-DT)/TMB \times 100\%$. Gepland onderhoud en klantorzaken tellen niet mee. $\geq 99,99\%$: 0% $99,95\% - < 99,99\%$: 5% $99,90\% - < 99,95\%$: 10% $99,50\% - < 99,90\%$: 15% $99,00\% - < 99,50\%$: 25%
2	Meting	Meting en rapportage per kwartaal
3	Rapportage & Overleg	-Maandelijkse SL-rapportage -Kwartaal SL-overleg -Jaarlijks service review & jaarlijks SLA overleg
4	Scope keten	KPI geldt voor hele keten, inclusief storingen bij derden
5	De operationele randvoorwaarden van Opdrachtnemer en Opdrachtgever worden vastgelegd in het DAP	

4.2. Incidentenmanagement

No	Onderdeel	SLA-afspraken
1	Scope	Gehele telefonieoplossing, inclusief onderdelen van derden
2	Prioritering	Prioriteit wordt bepaald door Opdrachtgever bij melding.
3	Reactie- en oplostijden (per incident)	P1 (grote impact): reactietijd & start herstel ≤ 15 min; oplostijd ≤ 2 uur. P2 (middelgrote impact): reactietijd & start herstel ≤ 30 min; oplostijd ≤ 4 uur. P3 (lage impact): reactietijd ≤ 60 min; oplostijd ≤ 24 uur P4 (kleine storing of verzoek)
4	Bereikbaarheid melden	24x7 melding mogelijk (via reguliere Servicedesk of Storingdesk)
5	Recht tot escalatie	Opdrachtgever mag op ieder moment escaleren naar Service Manager: 24/7.
6	Prestatienorm	$\leq 95\%$ van de incidenten binnen bovenstaande normen opgelost

Paraaf Opdrachtgever:

Paraaf Opdrachtnemer:

7	Rapportage	Kwartaalrapport aantallen per prioriteit, gemiddelde ma/max. oplostijd, % binnen norm ($\leq 95\%$), geëscaleerde cases, genomen structurele maatregelen
8	In het DAP worden de operationele werkafspraken m.b.t. incidentenmelding nader vastgelegd.	

4.3 Capaciteit en schaalbaarheid

No	Onderdeel	SLA-afspraken
1	Scope	Telefonieomgeving (vast, mbiel, integraties en configuraties) voor alle deelnemende organisaties
2	Normen/serviceniveaus	-Maandelijks op/afschalen onder gelijkblijvende condities; -Afschalen: max. 15% gebruikers onder dezelfde condities; -Calamiteiten: onmiddellijke, onbepaalde opschaling en kosteloos terugschalen na afloop; -Prestatiebehoud: op-/afschaling zonder aantasting van beschikbaarheid/kwaliteit conform PvE.
3	Doorlooptijden	-Verzoeken < 10 gebruikers/toestellen: ≤ 5 werkdagen na goedkeuring & aanlevering gegevens; -Verzoeken ≥ 10 gebruikers, (deel)locaties of significante configuratiewijzingen ≤ 10 werkdagen, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
5	Meting/verificatie	Leveranciersrapport en portaalinzage: huidig gebruik vs. Capaciteit, trends/forecasts, uitgevoerde uitbreidingen, knelpunten/risico's aanbevelingen. Inzage in onderliggende meetdata op verzoek.
6	Rapportage	Kwartaalrapport in service review: gebruik vs. capaciteit, forecast, knelpunten, uitgevoerde schaalacties, adviezen/maatregelen
7	Beoordelingsperiode	Kalenderkwartaal; trendanalyse roltoets jaarlijks in SLA review
8	DAP	Operationele randvoorwaarden en proces worden nader vastgelegd in DAP

4.4 Onderhoud

No	Onderdeel	SLA-afspraken
1	Doel	Gepland onderhoud uitvoeren zonder merkbare impact: bij onvermijdelijke impact vooraf een werkende workaround en akkoord Opdrachtgever
2	Scope	Gehele telefonieoplossing, incl. onderdelen van derden
3	Service levels/normen	1) Geen impact op bereikbaarheid bij gepland onderhoud: 100% 2) Workaround vereist vóór start als impact onvermijdelijk: 100% 3) Timing onderhoud met (potentiële) impact alleen op door Opdrachtgever bepaald tijdstip (ook buiten kantoor tijd): 100% 4) Autorisatie: voorafgaand schriftelijk akkoord bij (potentiële) impact: 100%
4	Meetmethode	Registratie per change: datum/tijd, akkoord aanwezig, impact/geen impact, toegepaste workaround, eventuele verstoringen. Inzicht in onderliggende data op verzoek.
5	Rapportage	Per kwartaal: aantal onderhoudsacties, % met akkoord, % zonder impact, incidenten tijdens onderhoud, root-cause en verbeteracties
6	DAP	Nadere procesafspraken (definitie 'impact', onderhoudsvenster/black out periode, communicatie) worden nader vastgelegd in DAP.

Paraaf Opdrachtgever:

Paraaf Opdrachtnemer:

4.5 Call Quality (QoS)

Inschrijver garandeert gedurende de looptijd van de overeenkomst een constante en hoge gesprekskwaliteit van de telefoniediensten. De kwaliteit van de spraakverbindingen wordt bewaakt aan de hand van de volgende kwaliteitsparameters (Quality of Service – QoS):

No	Onderdeel	SLA-afspraken
1	Scope	Gehele telefonieoplossing, incl. onderdelen van derden
2	Call set up time	≥99,9% van de gesprekken start binnen 5 seconden
3	Dropped calls	≤0,5% voortijdig onderbroken door netwerk
4	Blokkeringskans	≤ 1%
5	Spraakqualiteit (MOS)	≥3,5% (voIP/'bellen over internet: ≥4,2%
6	Metingen en inzage	Opdrachtgever heeft recht op inzage in meetgegevens en onderliggende data
7	Rapportage	-SL-rapportage: maandelijks -SL-overleg: per kwartaal
8	Afwijkingen/escapepad	Afhandeling als incident volgens prioriteiten met reactietijden/oplostijden
9	DAP	Proces- en werkaafspraken worden vastgelegd in DAP

4.6. Escalatie

Escalatie volgt volgens onderstaand escalatiemodel en de reactie-oplostijden.

Prioriteit	Impact	1 ^e lijn (Service desk)	2 ^e lijn (Specialist/Teamleider)	3 ^e lijn (Accountmanager)	4 ^e lijn (Directie)
P1 – kritiek	Uitval volledige telefonie, geen workaround beschikbaar	binnen 15 min	binnen 1 uur	binnen 2 uur	binnen 4 uur
P2 – hoog	Grote verstoring, meerdere afdelingen getroffen, workaround beschikbaar	binnen 30 min	binnen 2 uur	binnen 8 uur	binnen 24 uur
P3 – Medium	Verstoring bij beperkte groep gebruikers	binnen 1 uur	binnen 4 uur	binnen 2 werkdagen	n.v.t.
P4 – laag	Kleine storing of verzoek zonder impact op dienstverlening	binnen 1 werkdag	binnen 3 werkdagen	binnen 10 werkdagen	n.v.t.

5. Implementatie

De concrete mijlpalen voor de implementatie worden na(definitieve) gunning vastgesteld en in SLA vastgelegd. De hieronder genoemde termijnen en doorlooptijdengelden hierbij als richtlijnen.

No	Onderdeel	SLA-afspraken
1	Acceptatie document	Max. 4 weken na definitieve gunning beschikbaar
2	Acceptatietest	Afgerond voor algehele nummerportering

3	Nummerbehoud & prioritering	100% nummers behouden en geporteerd volgens vooraf goedgekeurde lijst
4	Documentatie	Volledige documentatie 6 weken vóór implementatie eerste locatie
5	High-level architectuur, randvoorwaarden, FMO-omschrijving, redundantie leveranciers	Oplevering vóór start acceptatiefase
6	Noodscenario	Beschikbaar voor go-live
7	Continuïteit crisisdiensten tijdens migratie	P1 verstoringen voor diensten tijdens implementatie
8	Beheerderstraining	Training 4 ICT beheerders gerealiseerd vóór uitrol
9	Kerngebruikerstrainingen	Tweegroepen kerngebruikers (max. 10 per groep) getraind voor uitrol
10	Implementatieplan	Tijdig en in overleg; transitie start pas na akkoord
11	Migratie	Minimale verstoring; extra capaciteit waar nodig; meerdere migratiemomenten

6. Contactgegevens

Opdrachtnemer	Eerste contactpersoon	Vervanging
Naam		
Functie		
Bereikbaarheid (dagen en uren)		
Telefoonnummer		
E-mailadres		

In geval van niet direct persoonlijk contact neemt de contactpersonen tijdens werkdagen binnen 24 uur contact op met Opdrachtgever indien Opdrachtgever dit verzoekt.

Opdrachtgever	Eerste contactpersoon	Vervanging
Naam		
Functie		
Bereikbaarheid (dagen en uren)		
Telefoonnummer		
E-mailadres		

Aldus overeengekomen en ondertekend,

Opdrachtgever,

Naam:

Functie:

Datum:

Plaats:

Handtekening:

.....

Paraaf Opdrachtgever:

Paraaf Opdrachtnemer:

Opdrachtnemer,

Naam:

Functie:

Datum:

Plaats:

Handtekening:

.....